

517,183
Rec'd PCT/PTO 07 DEC 2004

(12)特許協力条約に基づいて公開された国際出願

(19) 世界知的所有権機関
国際事務局



(43) 国際公開日
2003年12月18日 (18.12.2003)

PCT

(10) 国際公開番号
WO 03/105042 A1

(51) 国際特許分類:

G06F 17/60

(21) 国際出願番号:

PCT/JP03/07292

(22) 国際出願日:

2003年6月9日 (09.06.2003)

(25) 国際出願の言語:

日本語

(26) 国際公開の言語:

日本語

(30) 優先権データ:

特願2002-167674 2002年6月7日 (07.06.2002) JP

(71) 出願人(米国を除く全ての指定国について): 株式会社イー・エー・シー(E·A·C CO., LTD.) [JP/JP]; 〒983-0852 宮城県仙台市宮城野区榴岡二丁目4番22号 Miyagi (JP).

(72) 発明者; および

(75) 発明者/出願人(米国についてのみ): 上垣 健男 (UEGAKI,Tateo) [JP/JP]; 〒983-0011 宮城県仙台市宮城野区栄1丁目8番3号 Miyagi (JP).

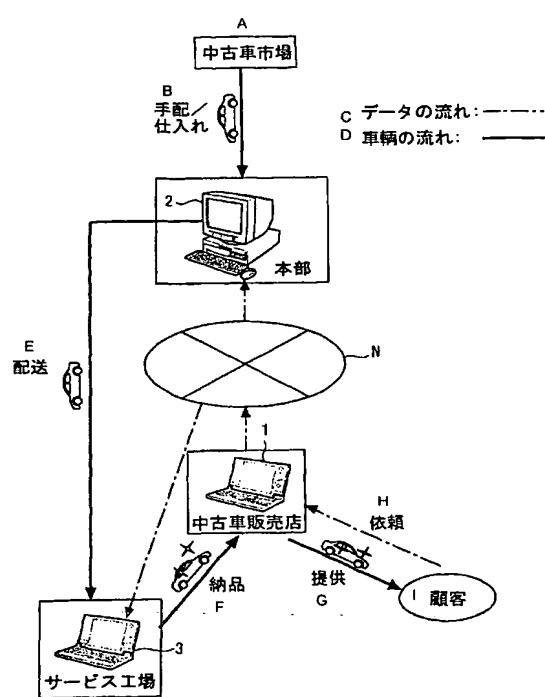
(74) 代理人: 川口 嘉之, 外 (KAWAGUCHI,Yoshiyuki et al.); 〒103-0004 東京都中央区東日本橋3丁目4番10号 アクロポリス21ビル6階 Tokyo (JP).

(81) 指定国(国内): AE, AG, AL, AM, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BR, BY, BZ, CA, CH, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DK, DM, DZ, EC, EE, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, HR, HU, ID, IL, IN, IS, JP, KE, KG, KP, KR, KZ, LC, LK, LR, LS, LT, LU, LV, MA, MD, MG, MK, MN, MW, MX, MZ, NI, NO, NZ, OM, PH, PL, PT, RO, RU, SC, SD, SE, SG, SK, SL, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UZ, VC, VN, YU, ZA, ZM, ZW.

[統葉有]

(54) Title: VEHICLE PROVIDING SUPPORT METHOD

(54) 発明の名称: 車両提供支援方法



(57) Abstract: A vehicle providing method for a customer capable of improving an environment and activating a used vehicle market. A computer executes a step of representing a plurality of repair items, a step of receiving the selection of repair items, a step of outputting work items required for the repair to a factory terminal according to the received repair items, a step of representing information as judgment reference to determine whether repair is to be performed before output of the work item, a step of receiving a customer judgment, and a step of deciding presence/absence of output of work items required for the repair according to the judgment received.

(57) 要約: 本発明は、顧客に対する車両の提供支援技術に関する、環境の改善、及び中古車市場の活性化を図れる車両提供支援方法を提供することを目的とする。コンピュータが、複数の加修項目を提示するステップと、加修項目の選択を受け付けるステップと、受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を工場端末に出力するステップと、作業項目の出力に先立ち、加修の有無を決定すべき判断基準となる情報を提示するステップと、顧客の判断を受け付けるステップと、受け付けられた判断に基づき、加修に要する作業項目の出力の有無を決定するステップと、を実行する。

WO 03/105042 A1

A...USED VEHICLE MARKET
B...BUYING-IN
C...DATA FLOW
D...VEHICLE FLOW
2...HEADQUARTER
E...DELIVERY

1...USED VEHICLE DEALER
3...SERVICE FACTORY
F...DELIVERY
G...SUPPLY
H...REQUEST
I...CUSTOMER



(84) 指定国(広域): ARIPO 特許 (GH, GM, KE, LS, MW, MZ, SD, SL, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), ユーラシア特許 (AM, AZ, BY, KG, KZ, MD, RU, TJ, TM), ヨーロッパ特許 (AT, BE, BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HU, IE, IT, LU, MC, NL, PT, RO, SE, SI, SK, TR), OAPI 特許 (BF, BJ, CF, CG, CI, CM, GA, GN, GQ, GW, ML, MR, NE, SN, TD, TG).

添付公開書類:
— 國際調査報告書

2 文字コード及び他の略語については、定期発行される各PCTガゼットの巻頭に掲載されている「コードと略語のガイドスノート」を参照。

明 細 書

車輌提供支援方法

技術分野

本発明は、顧客に対する車輌の提供支援技術に関し、より詳細には、顧客のニーズに合った加修を車輌に施し、当該車輌を顧客に提供するための支援を行う車輌提供支援方法、及び車輌提供支援プログラム並びに車輌提供支援システムに関する。

背景技術

車輌の提供方法として、中古車の販売システムに採用される車輌の提供販売方法が知られている。

この車輌の提供販売方法では、新車等への買い換え等によって不要になった車輌を中古車販売店が買い取り、その買い取った車輌を店頭に並べて中古車として販売している。

ところで、本発明者らの研究によれば、このような中古車販売システムに絡み種々の改善すべき点が見出された。

まず、中古車となるべき車輌の供給量は、現在、飽和状態にあり、中古車市場では、市場価値の高い車輌（程度の良い車輌）の確保が優先されている。したがって、過走行車輌及び低年式車輌といった市場価値の低い車輌は、中古車として店頭に並ぶことは少なく、また、その多くは廃棄処分される傾向にある。つまり、環境への配慮を考えた場合、従来の中古車販売手法は、必ずしも好ましい形態とは言えなかった。

また、近年では、中古車市場の拡充に伴い、車輌の買い換えが容易になったため、何ら支障のない車輌であっても中古車市場に流れてしまう。したがって、過剰供給の影響を受けて本来の市場価値を失った車は廃棄処分に廻され、一方で、市場価値の高い車輌の価格のみが急騰するといった現象が発生している。

このため、上述した環境上の問題、並びに中古車市場の価格安定を考えた場合には、従来の中古車販売手法に代わる新たな車輌の提供方法が必要になる。

一方、中古車販売に際してのコンピュータ利用をみると、中古車両の在庫や市場価格をデータベース化して単調に利用しているに過ぎない。

本発明は、上記した背景を考慮してなされたものであり、環境の改善、及び中古車市場の活性化を容易に図れる車両の提供支援方法、車両の提供支援プログラム、車両提供支援システムを提供することを目的とする。

また、車両に対する顧客の潜在的な要望を的確に導きだせる技術を提供することを目的とする。

発明の開示

本発明は車両に加修を施し、当該車両を顧客に提供するための支援をコンピュータが行う車両提供支援方法であって、前記コンピュータは、複数の加修項目を顧客側に提示するステップと、車両に施すべき加修項目の選択を受け付けるステップと、前記で受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を出力するステップと、前記作業項目の出力に先立ち、前記加修の有無を決定すべき判断基準となる情報を顧客側に提示するステップと、前記判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客側の判断を受け付けるステップと、前記で受け付けられた判断に基づき、前記加修に要する作業項目の出力の有無を決定するステップと、を実行することを特徴とする。

このように構成された本発明の車両提供支援方法では、顧客に対して複数の加修項目を提示し、それら複数の加修項目の中から選択された加修項目を受け付ける。また、当該加修の有無を決定すべき判断基準となる情報を顧客に提示し、その判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客の判断を受け付ける。そして、その判断に基づき、加修に要する作業項目の出力の有無を決定している。

つまり、本車両提供支援方法では、加修項目の選択を受け付け、また、その加修作業の実施の有無を判断する上で有益な情報を顧客に提示し、加修作業の実施が要求されたときには、加修作業の指示を出す。したがって、車両提供時には、顧客によって選択された加修項目がその車両に施されるため、顧客のニーズに叶った車両の提供が可能になる。よって、加修対象車両が中古車であれば、車両そのものの市場価値にとらわれること無く車両の市場価値を高めることができ、ま

た、加修対象車輛が顧客保有の車輛であれば、加修によって新たな付加価値が車輛に生まれるため車輛保有期間の延長が図られ、結果として、各車輛の市場価値が高まり、また、中古車の過剰供給が抑制されることから、中古車市場の活性化が図られる。

なお、本発明で「加修」とは、車輛に付加価値を与える行為全般に相当し、その一例を上げれば、車輛に対する部品の装着、指定部品との交換、不具合箇所の改善、各種コーティング作業、内装のメンテナンス、車輛に対するサービス項目の設定作業、部品の換装作業、などを例示できる。

また、前記判断基準となる情報を提示するステップでは、加修に要する作業時間、及びその作業に要する費用の何れかを含む情報を提示するのが望ましい。

この構成では、加修の有無を決定する上で有益な情報として、加修に要する時間、及び加修に要する費用等を、顧客に対して表示する。

また、前記加修項目の選択を受け付けるステップでは、予め複数の加修項目を客層毎にグループ分けしておき、加修項目の選択を受け付けるときには、そのグループを単位として加修項目の選択を受け付ける構成としてもよい。

この構成では、客層毎に加修項目がグループ分け（分類）されるため、加修に係る知識に乏しい顧客であっても、グループの選択によって統一感のある加修項目の選択が可能になる。なお、上記で「客層」とは、年齢、性別、生活水準といった一定の判断基準から客観的に判断されるものである。

また、前記加修を受けて当該加修済み車輛が顧客に提供された場合、前記コンピュータは、当該車輛の提供日を取得するステップと、その車輛提供日から所定期間経過後の期日を保障期間満了日として算出するステップと、前記で算出した保障期間満了日を表示するステップと、を実行する構成としてもよい。

この構成では、保障期間満了日を顧客に対して表示できるため、顧客に安心感を与えることができる。なお、上記で「所定期間」とは、加修項目数を問わず一律に算出される保障期間の他、加修項目毎に決定された加修項目毎の保障期間などで、設定可能である。

また、前記コンピュータは、過去に受け付けられた加修項目と、その加修項目を選択した顧客の情報と、を関連づけて蓄積可能なデータベースに接続可能であ

り、

新規顧客に対して前記加修項目を提示するステップを処理する際には、その新規顧客の情報を読み込むステップと、その新規顧客の情報に近似した顧客の情報を抽出するステップと、抽出された顧客の情報に関連づけられた加修項目を、その新規顧客に提示するステップと、を実行する構成としてもよい。

この構成では、過去の選択を、その選択を行った顧客の情報に関連づけてデータベースに蓄積しておき、新規顧客に加修項目を提示する際には、その新規顧客の情報とデータベースの蓄積情報を照らし合わせ、新規顧客の要望に近いと推定される加修項目を抽出する。そして、この抽出した加修項目を新規顧客に提示する。よって、新規顧客の要望に近い形で加修項目の提示が可能になる。

また、前記加修に伴い車両に部品を取り付ける際、前記コンピュータは、その部品をリース品として装着するか否かの判断を受け付けるステップを処理し、このステップにてリース品としての装着が受け付けられたときには、その部品のリースに要する費用を算出して提示するステップを実行する構成としてもよい。

この構成では、加修に伴い車両に部品を取り付ける際、その部品をリース品として取り付けるか否かを確認し、リース品としての取り付けを要求された時には、この部品のリースに要する費用を算出して顧客に提示する。よって、比較的安価な費用で、加修を提供できる。

また、本発明では、以下の車両提供支援プログラムを提供する。

すなわち、車両に加修を施し、当該車両を顧客に提供するための支援をコンピュータに実行させるための車両提供支援プログラムであって、複数の加修項目を顧客側に提示するステップと、車両に施すべき加修項目の選択を受け付けるステップと、前記で受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を出力するステップと、前記作業項目の出力に先立ち、前記加修の有無を決定すべき判断基準となる情報を顧客側に提示するステップと、前記判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客の判断を受け付けるステップと、前記で受け付けられた判断に基づき、前記加修に要する作業項目の出力の有無を決定するステップと、をコンピュータに実行させるプログラムを提供する。

また、本発明では、以下の車両提供支援システムを提供する。

すなわち、車輌に加修を施し、当該車輌を顧客に提供するための支援を行うための車輌提供支援システムであつて、複数の加修項目を顧客側に提示する加修項目提示手段と、車輌に施すべき加修項目の選択を受け付ける加修項目受付手段と、前記で受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を出力する作業項目出力手段と、前記作業項目の出力に先立ち、前記加修の有無を決定すべき判断基準となる情報を顧客側に提示する判断基準提示手段と、前記判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客側の判断を受け付ける加修判断受付手段と、前記で受け付けられた判断に基づき、前記加修に要する作業項目の出力の有無を決定する出力決定手段と、を備える。

なお、本車輌提供支援システムは、一台のコンピュータのみならず、例えば、数台のコンピュータをネットワークで接続し、本車輌提供支援システムに求められる機能を、各コンピュータで分担して実現するなどのシステム構成も可能である。なお、この場合には、コンピュータの設置場所で求められる機能を各コンピュータに割り当てることで、必要最小限の構成で、広域に亘り顧客の要望にそった車輌の提供が可能になる。

本発明によれば、市場価値の低い車輌に対しても顧客のニーズに叶った十分な付加価値を付けることができ、また、車輌保有期間の延長も図れることから、特定車輌の価格上昇及び中古車の過剰供給が回避され、結果として、中古車市場の活性化が図されることになる。

また、加修に伴う車輌の手配及び配送、並びに加修に要する資材・部品等の手配は、加修の要求後、各端末間のデータ処理に従い迅速に処理されるため、顧客を必要以上に待たせることもない。

図面の簡単な説明

図1は、本発明に係る車輌提供支援システムの概略構成図。

図2は、本発明に係る車輌提供支援システムで用いられる端末の概略構成図。

図3は、販売店端末に於ける本発明に係る車輌提供支援プログラムの処理過程を示すフローチャート。

図4は、本実施の形態に係る車輌提供支援プログラムの起動によって表示され

る初期画像の概略構成図。

図5は、図4に示す初期画像に次いで表示されるグループ選択画像の概略構成図。

図6は、図5における「ヤング」のダイアログの操作を受けて表示される確認画像の概略構成図。

図7は、図5における「レディー」のダイアログの操作を受けて表示される確認画像の概略構成図。

図8は、図5における「ミセス」のダイアログの操作を受けて表示される確認画像の概略構成図。

図9は、図5における「ミドル」のダイアログの操作を受けて表示される確認画像の概略構成図。

図10は、図5における「ハイグレード」のダイアログの操作を受けて表示される確認画像の概略構成図。

図11は、図5における「オプション」のダイアログの操作を受けて表示される整備に係る加修区分の項目追加画像を示す概略構成図。

図12は、図11に示す項目追加画像に次いで表示される外装に係る加修区分の項目追加画像を示す概略構成図。

図13は、図12に示す項目追加画像に次いで表示される内装に係る加修区分の項目追加画像を示す概略構成図。

図14は、図13に示す項目追加画像に次いで表示されるその他の加修区分の項目追加画像を示す概略構成図。

発明を実施するための最良の形態

本発明に係る車両提供支援方法、車両提供支援プログラム、車両提供支援システムについて、中古車販売業務に当該技術を取り入れた実施形態について説明する。

まず、図1を参照して、本車両提供支援方法を実現するためのシステム構成を説明する。なお、図1中の細線（破線）は、システム上に展開された端末間でのデータの流れ（送受信）を示している。また、図1中の太線（実線）は、シス

テム上でのデータ処理に伴う車輌の流れ（移動）を示している。

図1に示されるように本実施の形態に示すシステム構成は、中古車販売店（以下、販売店と称す）に設置された販売店端末1と、中古車の仕入れ・手配等を行う本部に設置された本部端末2と、加修を行うサービス工場に設置された工場端末3と、を備えている。また、各端末1，2，3は、汎用のネットワークN若しくは専用のネットワークを介して相互に接続されている。

また、各端末1，2，3には、端末を稼働させるためのオペレーティングシステム（OS）Wの他、これら端末1，2，3を本車輌提供支援システム上のコンピュータとして機能させるための車輌提供支援プログラムSが導入されている。また、この車輌提供支援プログラムの実行に伴う各端末1，2，3間でのデータの送受信に基づき、中古車たる車輌が、本部、サービス工場、販売店間で流通し、顧客の要求にそった加修が施された後に顧客に提供される。

なお、各端末1，2，3は、汎用の端末であり、例えば、図2に示すように、CPU（central processing unit）201と、このCPU201に接続したROM（Read Only Memory）及びRAM（random-access memory）等のメインメモリ202と、CPU201及びメインメモリ202に双方向性バス208を通じて接続するHD（hard disk）204を備えている。

また、外部機器として、キーボード207やマウス203等の入力デバイスと、各種処理の実行に伴いその処理結果を表示するディスプレイ206、及び処理結果を印刷するためのプリンター205等を備えている。

また、HD204には、上記のオペレーティングシステム（OS）W、並びに、本発明に係る車輌提供支援プログラムSが記憶されている。また、必要に応じて、各種処理に必要なデータベースTが各端末の仕様にあわせて構築されている。そして、オペレーティングシステムWの稼働下のもと、CPU201が、この車輌提供支援プログラムを実行して各端末1，2，3間でのデータの送受信がなされている。また、これらプログラムは、端末に設けられるCD-ROMドライブ209等から読み込まれ、HD204に記憶される。

なお、本実施の形態では、本部、サービス工場、販売店に設置された端末、及びその端末に導入される車輌提供支援プログラムによって、本車輌提供支援方法

を実現するためのシステムを構成している。また、本発明における各種ステップ並びに各種機能は、この車輌提供支援システム内で処理される各種処理の実行によって実現される。

以下、各端末1，2，3について詳述する。

まず、販売店に設置された販売店端末1は、主として、中古車購入者（以下、顧客と称することもある）の依頼内容をデータ化して本部端末2および工場端末3に送信するための機能を有し、これらの機能は、販売店端末1に導入された車輌提供支援プログラムの実行にて実現されている。なお、この車輌提供支援プログラムについては、後に詳述する。

また、本部に設置された本部端末2は、中古車市場に流通している中古車の車輌情報、および、中古車として仕入れた車輌自体の情報を記録するためのサーバであり、販売店端末1との間でのデータ交換（送受信）によって、本システム上にて流通する車輌の手配及び仕入れ等をデータ上で管理している。また、本部端末2は、車種、車輌の所在、車輌価格等の車輌情報を記憶したデータベースを備えている。

なお、上記データベースに記憶される車輌情報は逐次更新されており、その時々における最新の車輌情報を迅速且つ正確に検索できるようになっている。なお、車輌情報のデータ更新、また、販売店端末1とのデータの送受信は、この本部端末2に導入された車輌提供支援プログラムの実行によって処理されている。

一方、サービス工場に設置された工場端末3は、販売店にて受注した顧客の依頼内容に基づく作業項目を表示するための機能を有し、加修作業者は、この工場端末3に出力される作業項目に基づき加修作業を進めることになる。なお、出力すべき作業項目は、販売店端末1のHD204に構築される作業項目用のデータベースTから抽出され、工場端末3は、そのデータを販売店端末1から受信することでディスプレイ206上に作業項目を表示する。また、作業項目の表示（出力）及び販売店端末1からのデータ受信は、この工場端末3に導入された車輌提供支援プログラムの実行によって処理されている。

続いて、上記したシステム上でのデータの流れについて、車輌の流通過程を踏まえて説明する。なお、図4～図14は、販売店端末1に導入される車輌提供支

援プログラムの実行によって販売店端末1のディスプレイ206に表示される画像である。また、図3は、販売店端末1内で処理される各種処理の一連の流れを示すフローチャートである。

まず、販売店端末1に記憶される車輌提供支援プログラムの起動に伴い、販売店端末1のディスプレイ206上には図4に示す初期画像20が表示される(S101)。

この初期画像20には、中古車の購入者たる顧客の情報を入力するための入力フォームが表示されている。より詳しくは、顧客の氏名を入力するための空欄21、顧客の住所を入力するための空欄22、顧客の性別を入力するための空欄23、顧客の年齢を入力するための空欄24、購入希望車種を入力するための空欄25、購入希望価格を入力するための空欄26、顧客の連絡先(例えば、電話番号)を入力するための空欄27、及び入力事項を車輌提供支援プログラムの処理に反映させるための登録ダイアログ28、並びに入力事項を取消すための取消ダイアログ29、などが表示されている。なお、ここで例示した入力項目はあくまでも一例に過ぎず、所望に応じて種々の入力項目を追加することもできる。

そして、顧客自ら若しくは販売店の店員による、上記入力フォームを対象とした顧客情報の入力後、登録ダイアログ28のクリックによって、その顧客情報が販売店端末1に受け付けられ(S102)、販売店端末1に記憶される車輌提供支援プログラムは、次なるグループ選択画像30(図3参照)をディスプレイ206に表示する(S103)。

このグループ選択画像30には、購入希望車輌に施す加修の選択肢(以下、グループと称することもある)が表示されている。なお、本実施の形態では、「ヤング」「レディー」「ミドル」「ミセス」「ハイグレード」といった客層毎に加修項目がグループ分けされており、顧客は、各グループのダイアログ31~35に付された名称を参考にして、所望の加修にかなったグループを選択することとなる。なお、グループの指定方法としては、各グループに設けられたダイアログ31~35のクリックによって、その指定が可能であり、販売店端末1は、このダイアログ31~35の操作を受けて、グループの選択を受け付ける(S104)。

続いて、販売店端末 1 は、指定されたグループの詳細をディスプレイ 206 に表示する (S105)。なお、図 6～図 10 は、各グループの詳細すなわちグループ毎に設定された具体的加修項目群を示す画像であり、例えば、「ヤング」に対応するグループが指定されたときには、若者向けの加修項目が割り当てられた確認画像 40 がディスプレイ 206 上に表示される (図 6 参照)。

また、以下同様にして「レディー」に対応するグループが指定されたときには女性向けの加修項目が割り当てられた確認画像 50 が表示され (図 7 参照)、「ミドル」が指定されたときには中高年男性向けの加修項目が割り当てられた確認画像 60 が表示される (図 8 参照)。また、「ミセス」が指定されたときには中高年女性向けの加修項目が割り当てられた確認画像 70 が表示され (図 9 参照)、「ハイグレード」が指定されたときには高級志向の加修項目が割り当てられた確認画像 80 が表示される (図 10 参照)。

そして、これらの確認画像 40～80 上にて、購入希望対象車両に対する加修項目の変更及び確認を可能にしている。以下、図 6 に示す「ヤング」(グループ)に対応した確認画像 40 を参照して、車両提供支援プログラム上の加修項目の設定方法について説明する。なお、他の確認画像 50～確認画像 80 に係る画面構成は、図 6 に示す確認画像 40 に準ずるため、確認画像 40 の説明をもって、これら確認画像 50～確認画像 80 の説明を簡略化するものとする。

まず、「ヤング」に相当するグループ選択時に表示される確認画像 40 には、加修に要する作業時間を表示するための領域 41、加修に要する車種別費用を表示するための領域 42、車両に施される加修項目の一覧表示 43、グループの志向を表示するための領域 44、及び加修済み車両を表示するための領域 45 が、確保されている。なお、上記他の確認画像 50～80 に於いてもその画像構成は同様である。

また、各領域について詳述すれば以下の表示態様を具体的に例示できる。

まず、加修に要する作業時間を表示するための領域 41 には、割り当てられた加修に要する総作業時間が表示される。また、加修に要する車種別費用を表示するための領域 42 には、「中型、ワゴン」、「小型、普通車」、「大型、1BOX」といった区分で、その各々に応じた加修費用が表示される。

また、グループの志向を表示するための領域4·4には、加修のポイントになるコメントが表示される。また、加修済み車輛を表示するための領域4·5には、加修済み車輛のサンプル画像が表示される。なお、勿論、各領域の表示態様は、選択したグループによって異なるものである。また、加修項目の一覧を表示している領域4·3上のダイアログについては、後に詳述する。

また、画面下方には、「戻る」「オプション」「取消し」「OK」といったダイアログが表示されている（図6中4·6～4·9）。ここで「戻る」のダイアログ4·6は現在の画面を前画面に戻すための操作領域となる。また、「取消し」のダイアログ4·8は、削除した加修項目及び追加した加修項目を初期の加修項目に戻すための操作領域になる。なお、削除すべき加修項目の指定は、確認画像4·0上に表示される各加修項目のダイアログ4·3Dをクリックすることで指定可能である。また、加修項目を追加すべきときには、「オプション」のダイアログ4·7をクリックすることで加修項目の追加が可能になっている。また、「OK」のダイアログ4·9は、顧客の確認が得られた加修項目を販売店端末1に登録するための操作領域になる。

また、本実施の形態では、加修項目の削除及び追加に伴い、画面上方の作業時間および加修に要する費用の表示領域4·1、4·2の表示が、その都度、変更されるようにプログラムが構成されている。より詳しくは、販売店端末1のHD2·0·4に記録されたデータベースTから、加修項目の追加及び削除毎に各加修項目に応じた作業時間及び費用が読み出され、さらに車種別に定められた係数が、その時々の総作業時間及び総費用に乗算され、画面上に再表示される。

そして、販売店端末1は、顧客若しくは店員の操作による加修項目の追加及び削除等の操作を受け付け（S106）、また、顧客の最終的な加修項目の確認を「OK」のダイアログ4·9のクリックから把握し、初期画像2·0にて入力された顧客情報と共に、ステップ106で選択された加修項目を、日時等の諸データと共に本部端末2に送信する（S107）。また、販売店端末1は、選択された加修項目に応じた作業項目をHD2·0·4から読み出し、その作業項目を工場端末3に送信して工場端末3のディスプレイ2·0·6に表示する（S108）。

また、本部端末2は、販売店端末1から受信したデータに基づきデータベース

Tの車輌情報を検索し、その検索にて当該顧客の購入希望車種を探し出す。また、本部では、探し出された車輌情報に基づき該当車輌を手配・確保し、サービス工場に配送する。

一方、サービス工場では、工場端末3に表示された作業項目を参照し、本部からの車輌搬入に先立ち、加修に要する資材・部品等を手配する。また、車輌の搬入後には、その作業項目に従い搬入車輌に対して加修を施す。そして、例えば、中古車販売店を経由して加修済みの車輌を顧客に引き渡す。

このように本システムでは、顧客に対して複数のグループを提示し、そのグループを単位として加修項目の選択を受け付ける。また、当該加修の有無を決定すべき判断基準となる情報（例えば、加修に要する作業時間、及び加修に要する車種別費用等）を顧客に提示し、その判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客の判断を受け付ける。そして、その判断に基づき、加修に要する作業項目を工場端末3に出力する。

つまり、本実施の形態に示す車輌の提供支援方法では、加修項目の選択を受け付け、また、その加修作業の実施の有無を判断する上で有益な情報を顧客に提示し、加修作業の実施が受け付けられたときに、加修作業が実施される。よって、車輌の手配及び配送、並びに加修に要する資材・部品等の手配は、加修の要請後、各端末間のデータ処理に従い迅速に処理されるため、顧客を必要以上に待たせることもない。

また、車輌提供時には、顧客によって選択された加修項目がその車輌に施されるため、顧客のニーズに叶った車輌の提供が可能になる。また、車輌そのものの市場価値にとらわれること無く車輌の市場価値を高めることができ、結果として、市場価値の低い車輌であっても中古車市場に流通させることができる。よって、廃棄処分の抑制に伴う環境の改善の他、中古車市場の価格安定を図れる。

また、本実施の形態では、予め複数の加修項目を客層毎にグループ分けしており、加修項目の選択を受け付けるときには、そのグループを単位として加修項目を受け付けている。したがって、加修に係る知識に乏しい顧客であっても、グループの選択によって統一感やセンスに富む加修項目の選択が可能になる。

なお、上述の如く加修項目は、上記図6～図10に示す「オプション」のダイ

アログ47の選択によって追加することができる。以下、この「オプション」のダイアログ47の選択に表示される項目追加画面（図11～図14参照）を参照して加修項目の追加について説明する。

この項目追加画面には、各加修項目に応じたダイアログが表示されており、このダイアログのクリックによって、各グループ内での新規加修項目の追加が可能になっている。また、各加修項目には、詳細な作業項目が指定されており、加修項目の追加時には、その追加された加修項目に指定された作業項目も先の工場端末3に送信されて工場端末3に表示されることになる。

まず、本実施の形態では、加修項目として「整備」「外装」「内装」「その他」といった4つの加修区分が用意されており、その加修区分毎に詳細な加修項目が割り当てられている。そして、上記「オプション」のダイアログ47をクリックすると、初めに「整備」の加修区分に分類される項目追加画像90が販売店端末1のディスプレイ206上に表示される（図11参照）。

この項目追加画像90には、図11に示されるように整備の加修区分に分類される計8個の加修項目が表示されている。まず、「12ヶ月点検整備」の表示が付されたダイアログの選択時には、12ヶ月法定整備が工場端末3に出力すべき作業項目と指定される。以下、同様にして「10W-50高性能オイル」のダイアログ選択時には、作業項目として販売店や本部指定の高性能オイルを用いたオイル交換が指定される。また、「5W-30超高性能オイル」ダイアログ選択時には、販売店や本部指定の超高性能オイルを用いたオイル交換が指定される。

また、「エアロワイパー」のダイアログ選択時には、ワイパーの振れ止めとなるフィンの取り付けが指定される。また、「スーパーバッテリ」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定の高性能バッテリの搭載が指定される。また、「スーパープレーキパッド」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定の高性能ブレーキパッドの装着が指定される。

また、「アースシステム」のダイアログ選択時には、車体の腐食を防ぐ腐食抑制装置の取り付けが指定される。また、「性能回復」のダイアログ選択時には、エンジン内部の洗浄及び補機装置の交換といった機関の性能回復作業が指定される。

また、この項目追加画像 9 0 には、上記加修項目の設定に係るダイアログの他、次なる加修区分への切り換えを指示するための操作領域たる「次へ」のダイアログ 9 1、及び選択した加修項目をリセットするための操作領域となる「取消し」のダイアログ 9 2、全画面に戻るためのための操作領域となる「戻る」のダイアログ 9 3 が表示され、これら各ダイアログ 9 1、9 2、9 3 の操作によって次なる処理が開始される。

続いて、項目追加画像 9 0 内にて「次へ」のダイアログ 9 1 が操作されると、項目追加画像 9 0 上にて追加した加修項目の追加処理がなされ、次いで、項目追加画像 1 0 0 が表示される（図 1 2 参照）。

この項目追加画像 1 0 0 には、図 1 0 に示されるように外装の加修区分に分類される計 1 1 個の加修項目が表示されている。まず、「エアロパーツ」のダイアログ選択時には、バンパースポイラーといったエアロパーツの仮装が指定される。また、「コーティング」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定のコーティング方法による車両のつや出しコーティング作業が指定される。また、「撥水コート」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定の撥水コーティング方法による撥水コーティングが指定される。

また、「ワンポイント」のダイアログ選択時には、タイヤに対するイラストの追加作業が指定される。また、「フォント」のダイアログ選択時には、タイヤに対する任意の文字の追加作業が指定される。また、「レター」のダイアログ選択時には、タイヤの刻印（例えば、メーカー名）に対する色づけ作業が指定される。

また、「ガラスコーティング」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定のコーティング方法に従った撥水コートの指示がなされる。また、「ブラックコート」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定のコーティング方法によるタイヤへのつや出し作業が指定される。また、「リボン」のダイアログ選択時には、タイヤのサイドウォールに添ったペイント作業が指定される。

また、「サイドストライプ」のダイアログ選択時には、車体の側面に対するライン状のデカールの貼り付け作業が指定される。また、「ワンポイント」のダイアログ選択時には、車体の局所に対するデカールの貼り付け作業が指定される。

また、「ガラススリペア」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定のリペア方法によるガラスの補修作業が指定される。

また、上記同様、この項目追加画像100には、上記加修項目の設定に係るダイアログの他、次なる加修区分への切り換えを指示するための操作領域となる「次へ」のダイアログ101、及び選択した加修項目の選択をリセットするための操作領域となる「取消し」のダイアログ102、全画面に戻るためのための操作領域となる「戻る」のダイアログ103が表示され、「次へ」のダイアログ101が操作されると、先にて選択された加修項目の追加処理がなされ、次いで、項目指定画像110が表示される（図13参照）。

この項目指定画像110には、図13に示されるように内装の加修区分に分類される計5個の加修項目が表示されている。まず、「ルームクリーニング」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定のクリーニング方法による内装のクリーニング作業が指定される。

また、「シート除菌・消臭」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定の除菌・消臭方法によるシートの除菌・消臭作業が指定される。また、「エアコン除菌・消臭」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定の除菌・消臭方法によるエアコンの除菌・消臭作業が指定される。また、「エクセレントシートカバー」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定のシートカバーの取付作業が指定される。また、「ウォータープリント」のダイアログ選択時には、販売店や本部指定の塗装又は転写方法によるパネル等への塗装及び転写作業が指定される。

また、上記同様にして、この項目指定画像110には、加修項目の設定に係るダイアログの他、次なる加修区分への切り換えを指示するための操作領域となる「次へ」のダイアログ111、及び選択した加修項目の選択をリセットするための操作領域となる「取消し」のダイアログ112、前画面に戻るための操作領域となる「戻る」のダイアログ113が表示され、「次へ」のダイアログ111が操作されると、先にて選択された加修項目の追加処理がなされ、次いで、項目指定画像120が表示される（図14参照）。

この項目指定画像120には、図14に示されるようにその他の加修区分に分類される計3個のサービス項目が表示されている。まず、「ロードサービス」の

ダイアログの選択時には、本部提携のロードサービス会社によるロードサービスが車両に付加される。また、「Auto Loan」のダイアログ選択時には、本部提携の金融機関の融資を受けて車両の購入が可能になる。また、「保障制度」のダイアログ選択時には、一定期間（例えば、車両購入時から2年間）の保障が受けられる。

また、この項目指定画像120には、選択した加修項目の選択をリセットするための操作領域となる「取消し」のダイアログ122、前画面に戻るための操作領域となる「戻る」のダイアログ123の他、画像90～項目指定画像120迄の操作を反映させるための操作領域となる「OK」のダイアログ121が表示され、このダイアログ121が操作されると、グループの確認画面（例えば、図6）に戻る。

このように本実施の形態では、販売店や本部指定の作業項目に応じて加修作業を実施するため高品質の加修を提供できる。また、加修時に要する資材・部品等の手配も容易である。また、本実施の形態では、複数の加修項目を準備し、さらにその一つ一つの追加及び削除も可能であるため、幅広く顧客の要望に対応できる。

なお、上記に説明した車両提供支援方法のシステム構成は、あくまでも好適な一実施形態であり、その詳細は、所望に応じて変更可能である。

例えば、上記にて保障サービスが付加されて加修済み車両が顧客に提供された場合、販売店端末1では、当該車両の提供日を読み込み、その車両提供日から所定期間経過後の期日を保障期間満了日として算出して先の確認画像40～80等に表示するようにしてもよい。この場合には、保障期間満了日が顧客に対して表示されるため、顧客に対して安心感を与えることができる。

また、過去の選択を、その選択を行った顧客情報に対応づけてデータベースに蓄積しておく、新規顧客に加修項目を提示する際には、その新規顧客の情報とデータベースの蓄積情報とを照らし合わせ、新規顧客の必要とすべき加修項目を推定し、この推定した加修項目を新規顧客に提示するようにしてもよい。この場合には、ある程度、新規顧客の要望に近いグループの提示が可能になる。

また、上記した加修項目も一例であって、例えば、ホイールの換装、ステアリ

ングの換装、シートの換装、緩衝装置（スプリング、ショクアブソーバ等）の換装、排気管（マフラー）の換装、音響装置の換装といった項目の追加も可能である。

なお、これら換装に要する部品等は、販売店や本部指定の部品の他、アフターマーケットから取り寄せるようにしてもよい。また、部品の装着においては、加修費用にそれら部品の価格を含める場合や、本部や販売店がこれら部品とリース品として貸し付けるようにしてもよい。この場合には、上記車両提供支援プログラムにおいて、リース品としての取り付け、及び買取部品としての取り付けを選択可能とし、リース品としての部品の取り付けが受け付けられたときには、販売店端末1等にて、その部品のリース期間及びリースに要する費用を算出して顧客に提示する等のプログラムを追加する。

また、上記では加修の有無を決定すべき判定基準となる情報として、加修に要する作業時間、及び加修に要する車種別費用等を例示したが、これらはあくまでも一例であり、所望に応じて変更可能である。なお、好ましくは、作業時間、及び費用の何れかが含まれる形で情報を表示すると良い。

また、上記では、中古車販売業務に本発明に係る車両提供支援方法を適用したが、本車両提供支援方法は、中古車販売店のみならずカーディーラーや整備工場等への適用も可能である。

また、上記では加修対象車両として中古車を例示したが、加修対象車両は、中古者のみならず顧客所有の車両であってもよい。この場合には、加修項目を指定し、顧客又は販売店の担当者がサービス工場に顧客所有の車両を持ち込み、サービス工場の加修作業者によって上記種々の加修を施す。したがって、この場合には、加修によって新たな付加価値がつくため車両保有期間を延長させることができ、中古車供給量の抑制に伴う中古車市場を価格安定を図れる。

請求の範囲

1. 車輌に加修を施し、当該車輌を顧客に提供するための支援をコンピュータが行う車輌提供支援方法であって、

前記コンピュータは、

複数の加修項目を顧客側に提示するステップと、

車輌に施すべき加修項目の選択を受け付けるステップと、

前記で受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を出力するステップと、

前記作業項目の出力に先立ち、前記加修の有無を決定すべき判断基準となる情報を顧客側に提示するステップと、

前記判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客側の判断を受け付けるステップと、

前記で受け付けられた判断に基づき、前記加修に要する作業項目の出力の有無を決定するステップと、

を実行する車輌提供支援方法。

2. 前記判断基準となる情報を提示するステップでは、加修に要する作業時間、及びその作業に要する費用の何れかを含む情報を提示する請求の範囲第1項に記載の車輌提供支援方法。

3. 前記加修項目の選択を受け付けるステップでは、予め複数の加修項目を客層毎にグループ分けしておき、加修項目の選択を受け付けるときには、そのグループを単位として加修項目の選択を受け付ける請求の範囲第1項又は第2項に記載の車輌提供支援方法。

4. 前記加修を受けて当該加修済み車輌が顧客側に提供された場合、前記コンピュータは、当該車輌の提供日を取得するステップと、その車輌提供日から所定期間経過後の期日を保障期間満了日として算出するステップと、前記で算出した保障期間満了日を表示するステップと、を実行する請求の範囲第1項から第3項の何れかに記載の車輌提供支援方法。

5. 前記コンピュータは、過去に受け付けられた加修項目と、その加修項目を選択した顧客の情報と、を関連づけて蓄積可能なデータベースに接続可能であり、

新規顧客に対して前記加修項目を提示するステップを処理する際には、その新規顧客の情報を読み込むステップと、その新規顧客の情報に近似した顧客の情報を抽出するステップと、抽出された顧客の情報に関連づけられた加修項目を、その新規顧客側に提示するステップと、を実行する請求の範囲第1項から第4項の何れかに記載の車輌提供支援方法。

6. 前記加修に伴い車輌に部品を取り付ける際、前記コンピュータは、その部品をリース品として装着するか否かの判断を受け付けるステップを処理し、このステップにてリース品としての装着が受け付けられたときには、その部品のリースに要する費用を算出して提示するステップを実行する請求の範囲第1項から第5項の何れかに記載の車輌提供支援方法。

7. 車輌に加修を施し、当該車輌を顧客側に提供するための支援をコンピュータに実行させる車輌提供支援プログラムであって、

複数の加修項目を顧客側に提示するステップと、

車輌に施すべき加修項目の選択を受け付けるステップと、

前記で受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を出力するステップと、

前記作業項目の出力に先立ち、前記加修の有無を決定すべき判断基準となる情報をお客側に提示するステップと、

前記判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客側の判断を受け付けるステップと、

前記で受け付けられた判断に基づき、前記加修に要する作業項目の出力の有無を決定するステップと、

をコンピュータに実行させるプログラム。

8. 車輌に加修を施し、当該車輌を顧客側に提供するための支援を行う車輌提供支援システムであって、

複数の加修項目を顧客側に提示する加修項目提示手段と、

車輌に施すべき加修項目の選択を受け付ける加修項目受付手段と、

前記で受け付けた加修項目に基づき、その加修に要する作業項目を出力する作業項目出力手段と、

前記作業項目の出力に先立ち、前記加修の有無を決定すべき判断基準となる情報をお客側に提示する判断基準提示手段と、

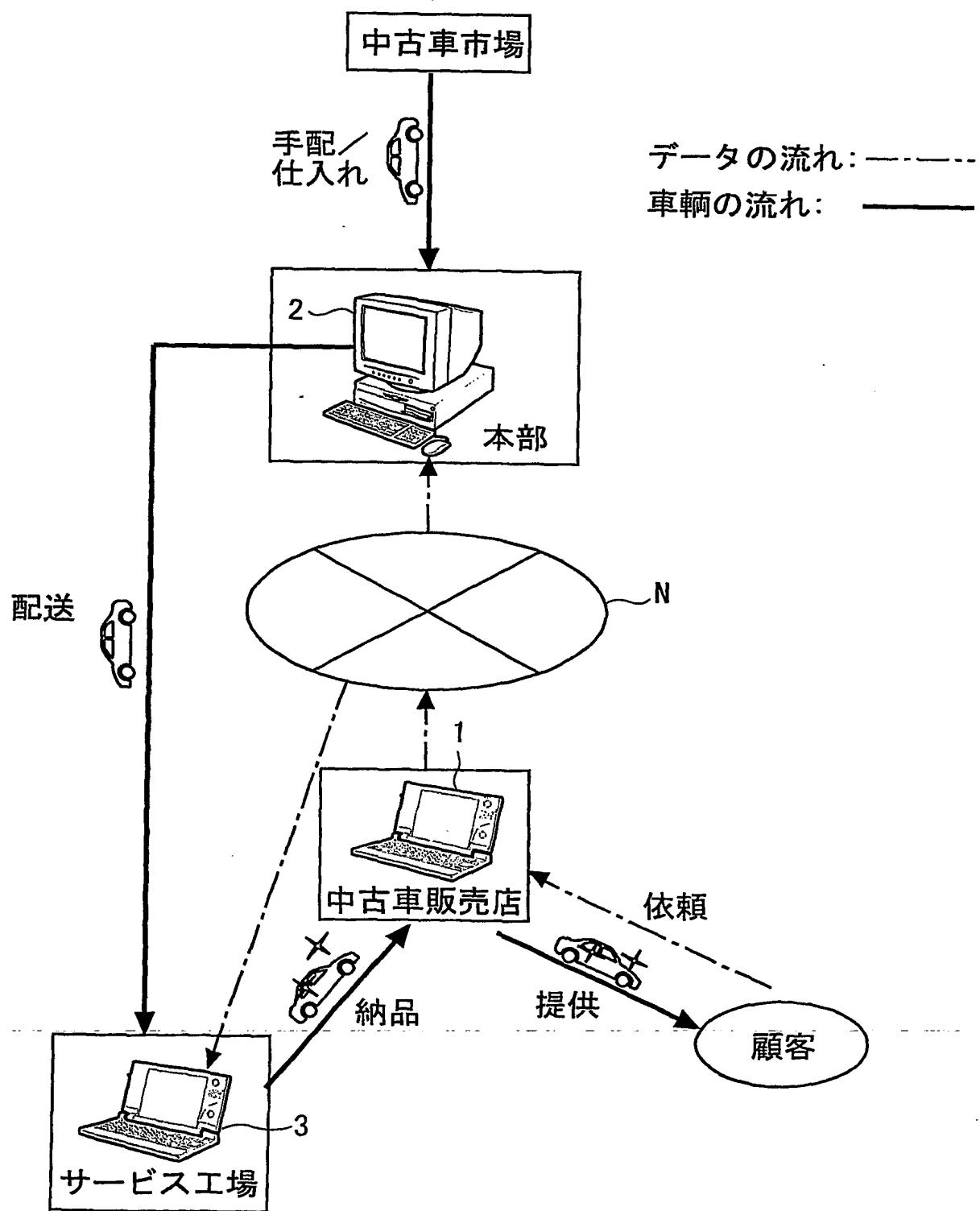
前記判断基準となる情報の提示を受けてなされた顧客側の判断を受け付ける加修判断受付手段と、

前記で受け付けられた判断に基づき、前記加修に要する作業項目の出力の有無を決定する出力決定手段と、

を備える車両提供支援システム。

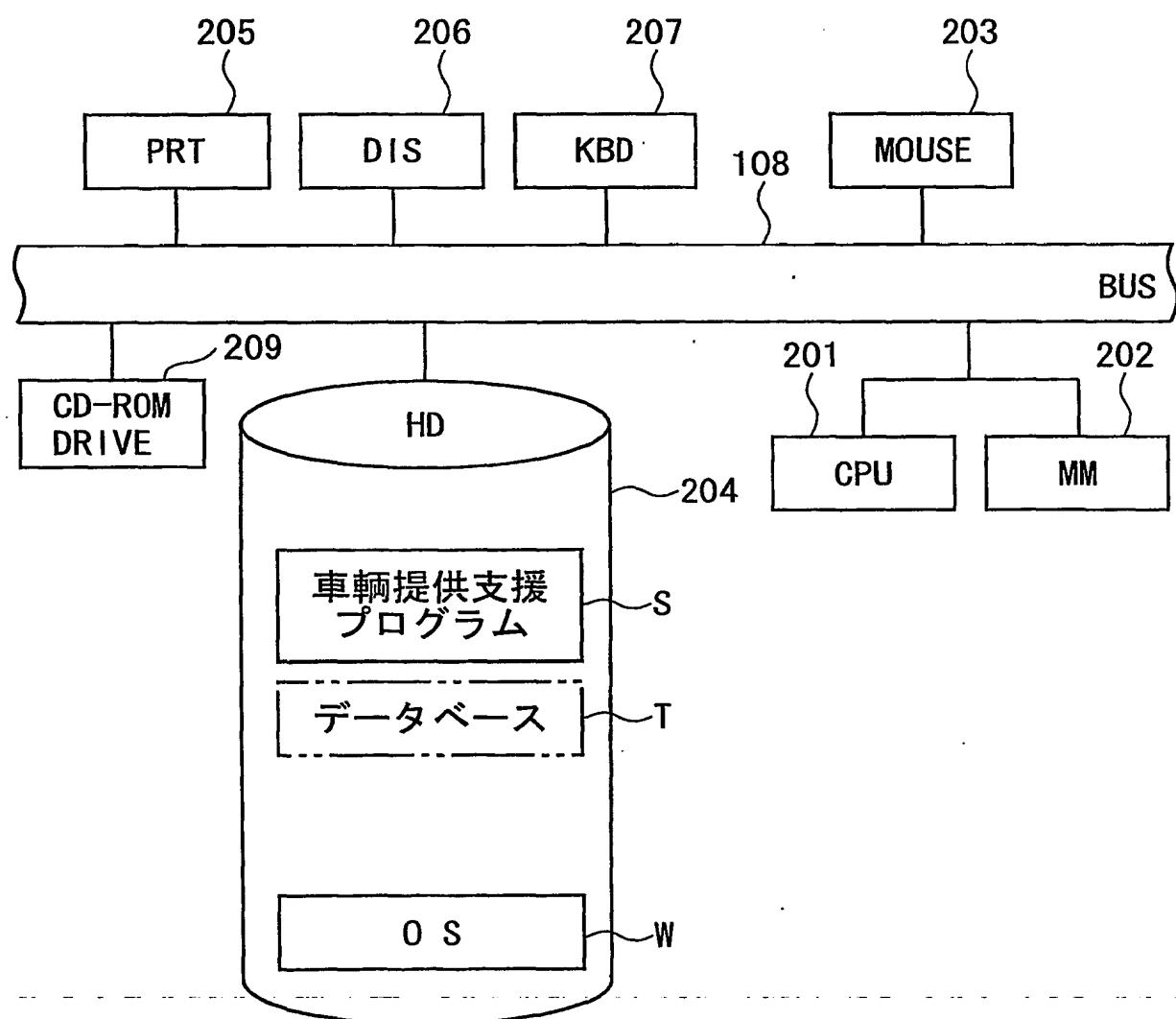
1/14

FIG. 1



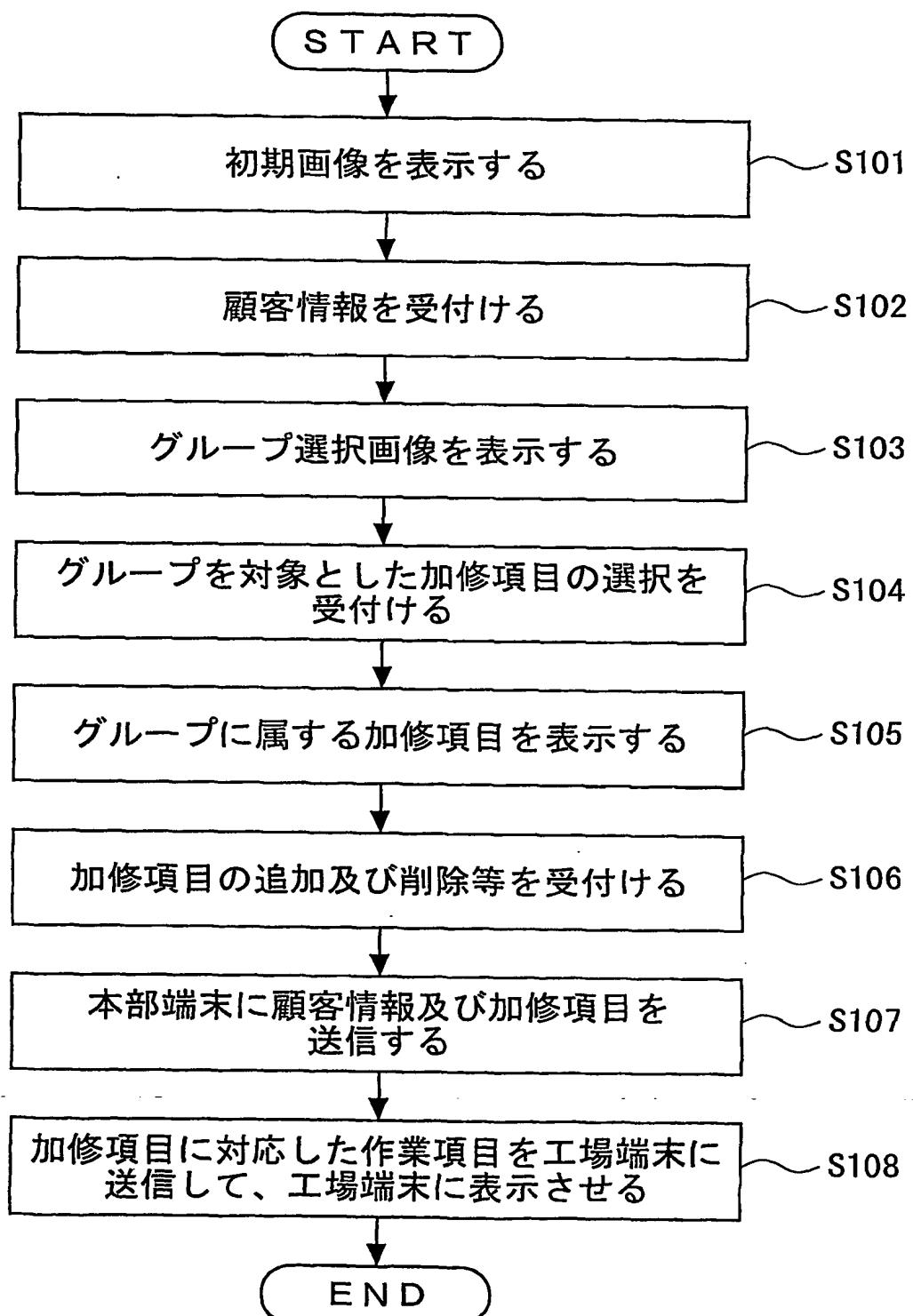
2/14

FIG. 2



3/14

FIG. 3



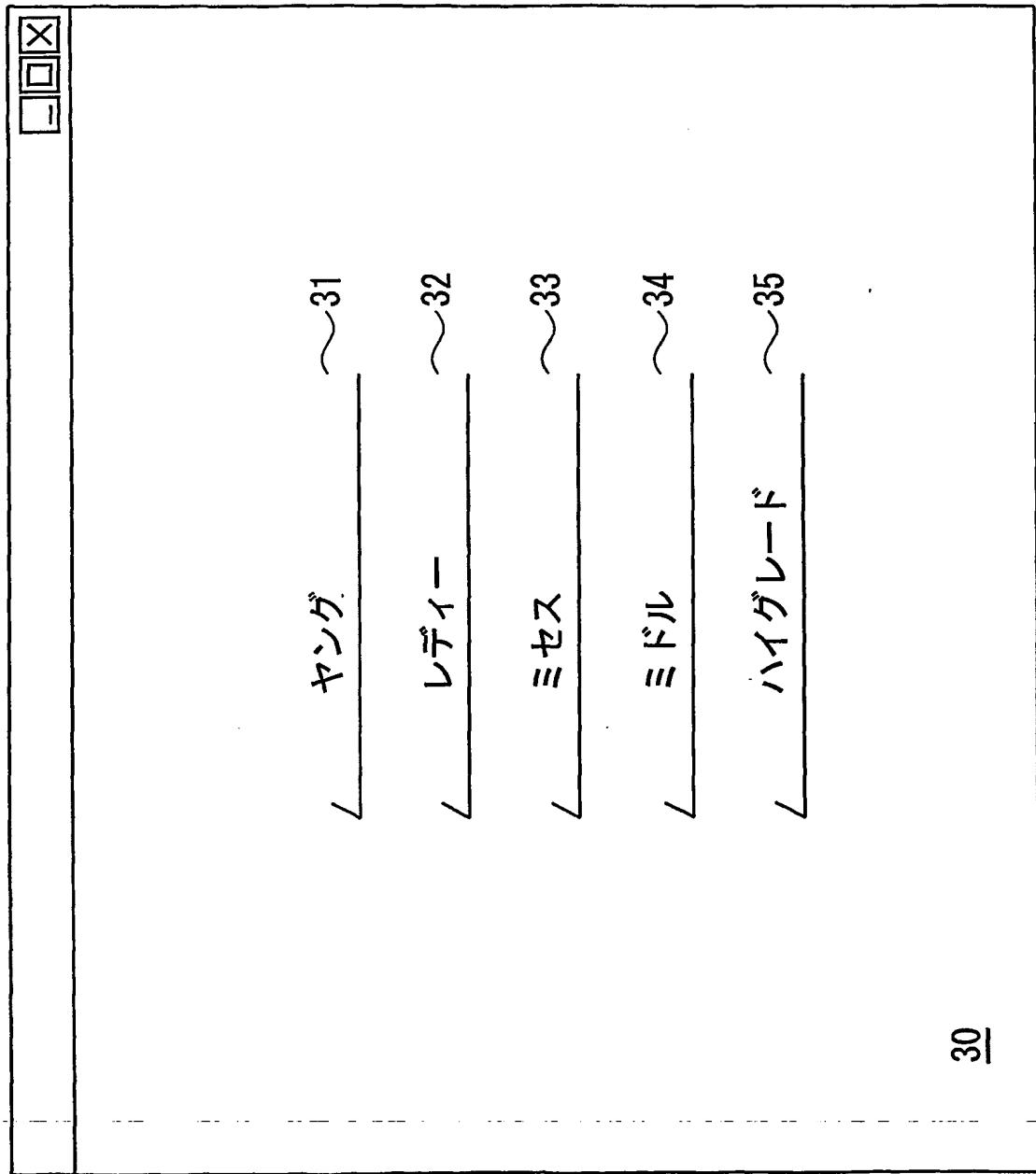
4/14

FIG. 4

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 氏名 | 21 |
| 住所 | 22 |
| 性別 | 23 年齢 |
| 購入希望車両 | 24 |
| 購入希望価格 | 25 |
| 連絡先 | 26 |
| | 27 |
| <input type="checkbox"/> 登録 | 28 |
| <input type="checkbox"/> 取消 | 29 |

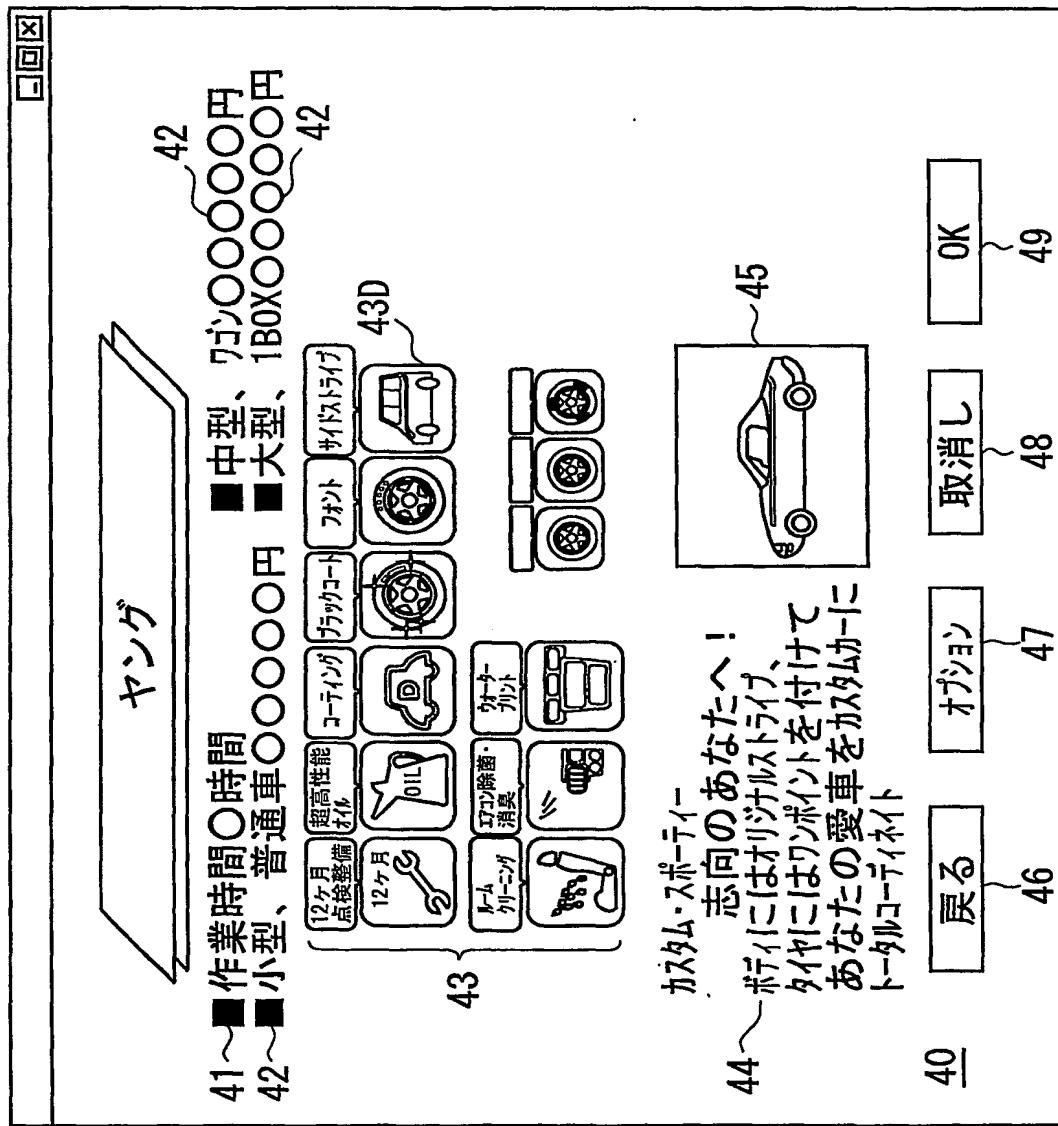
5/14

FIG. 5



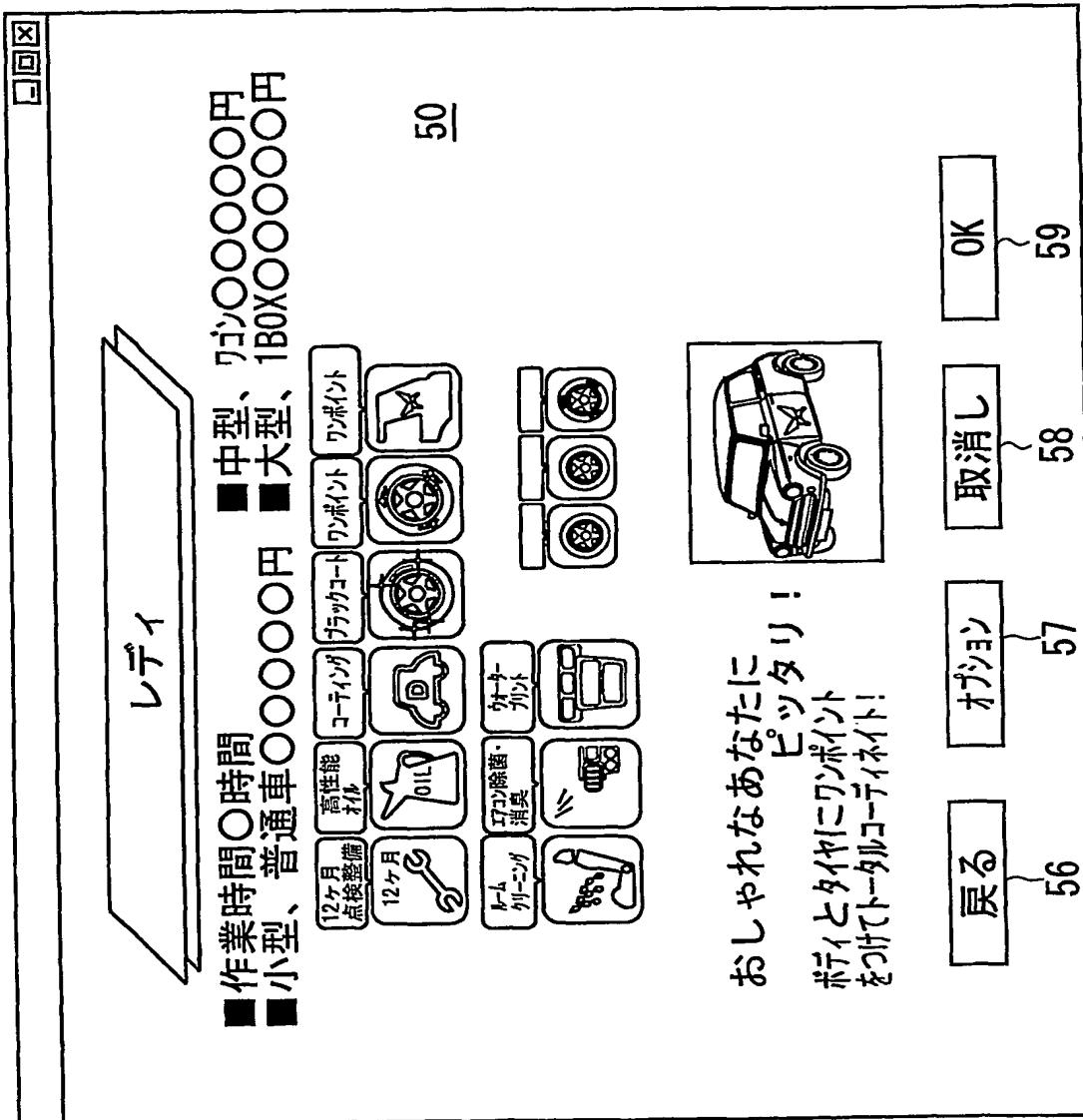
6/14

FIG. 6



7/14

FIG. 7



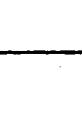
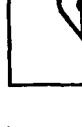
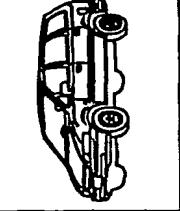
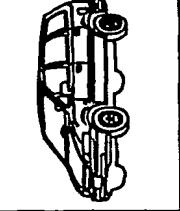
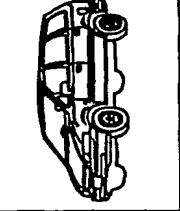
8/14

FIG. 8

| | |
|---|---|
| ミセス | |
| <p>■作業時間〇時間</p> <p>■小型、普通車〇〇〇〇〇円</p> <p>■中型、ワゴン〇〇〇〇〇円</p> <p>■大型、1B0X〇〇〇〇〇円</p> | |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

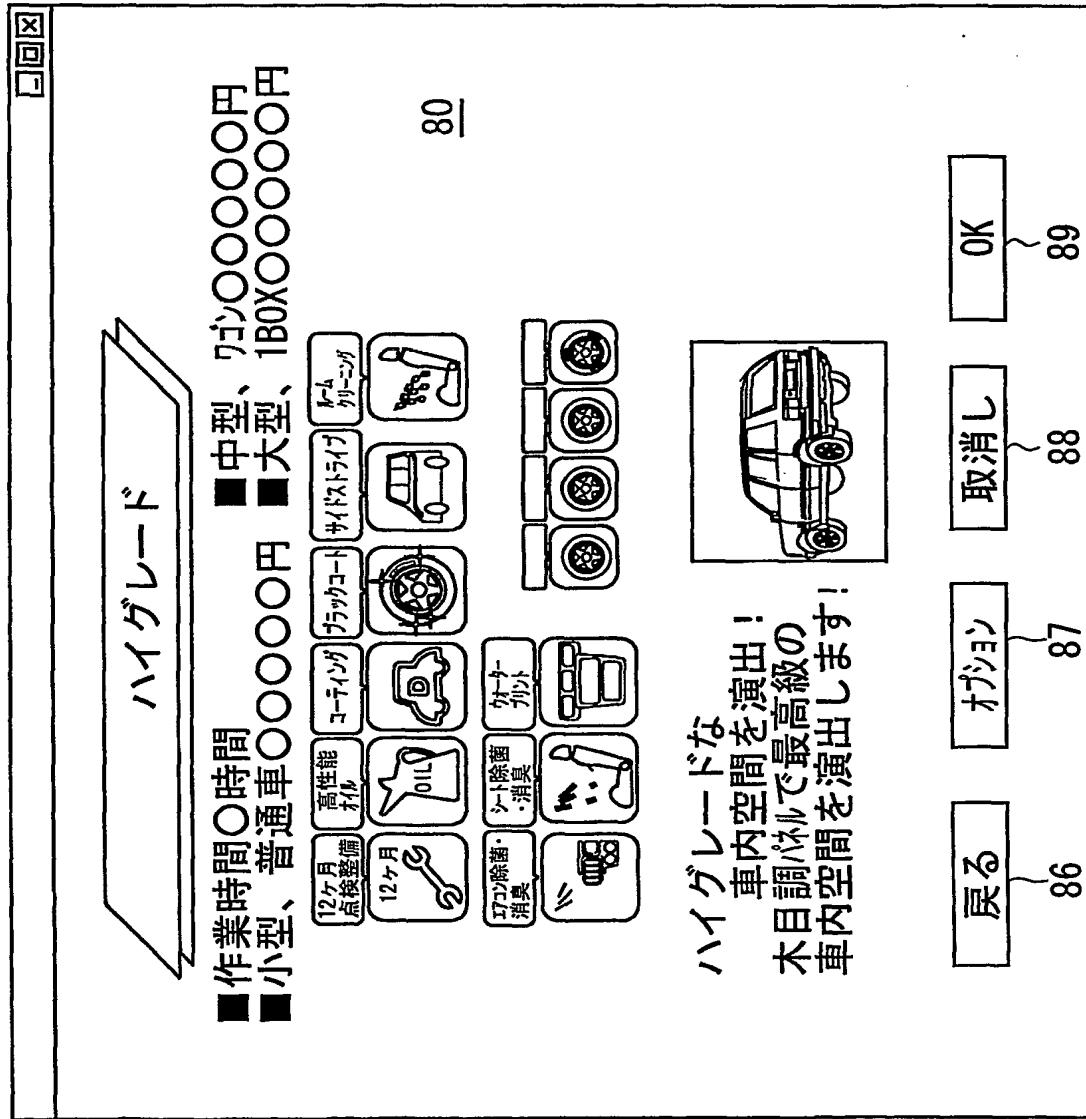
9/14

FIG. 9

| | |
|---|--|
|  モデル | |
| ■作業時間○時間 ■小型、普通車〇〇〇〇〇円 ■中型、大型、1B〇X〇〇〇〇〇円 | |
| ■中型、ワ₁〇〇〇〇〇〇円 ■大型、ワ₂〇〇〇〇〇〇円 | |
|  ウィンピット  サイドタイヤ  ラックコート  コーティング  12ヶ月点検整備  高性能タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ  タイヤ | |
|  70 | |
| カスタムハイグレード 指向のあなたに! ボディとタイヤにワ₁〇〇点を 付けてトータルコーディネイト! | |
| <input type="button" value="戻る"/> <input type="button" value="オプション"/> <input type="button" value="取消し"/> <input type="button" value="OK"/> | |
|  76 77 78 79 |  70 |

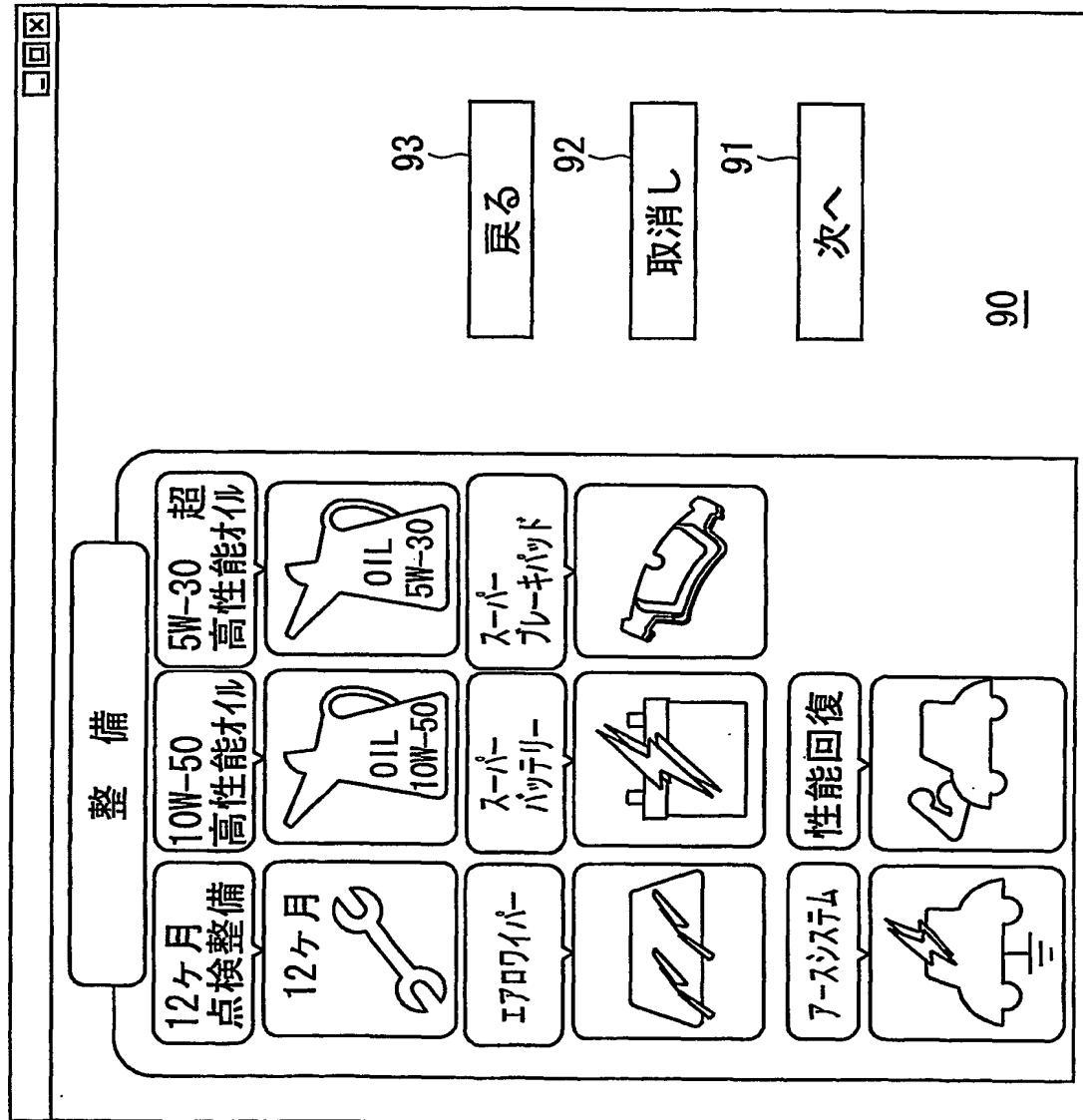
10/14

FIG. 10



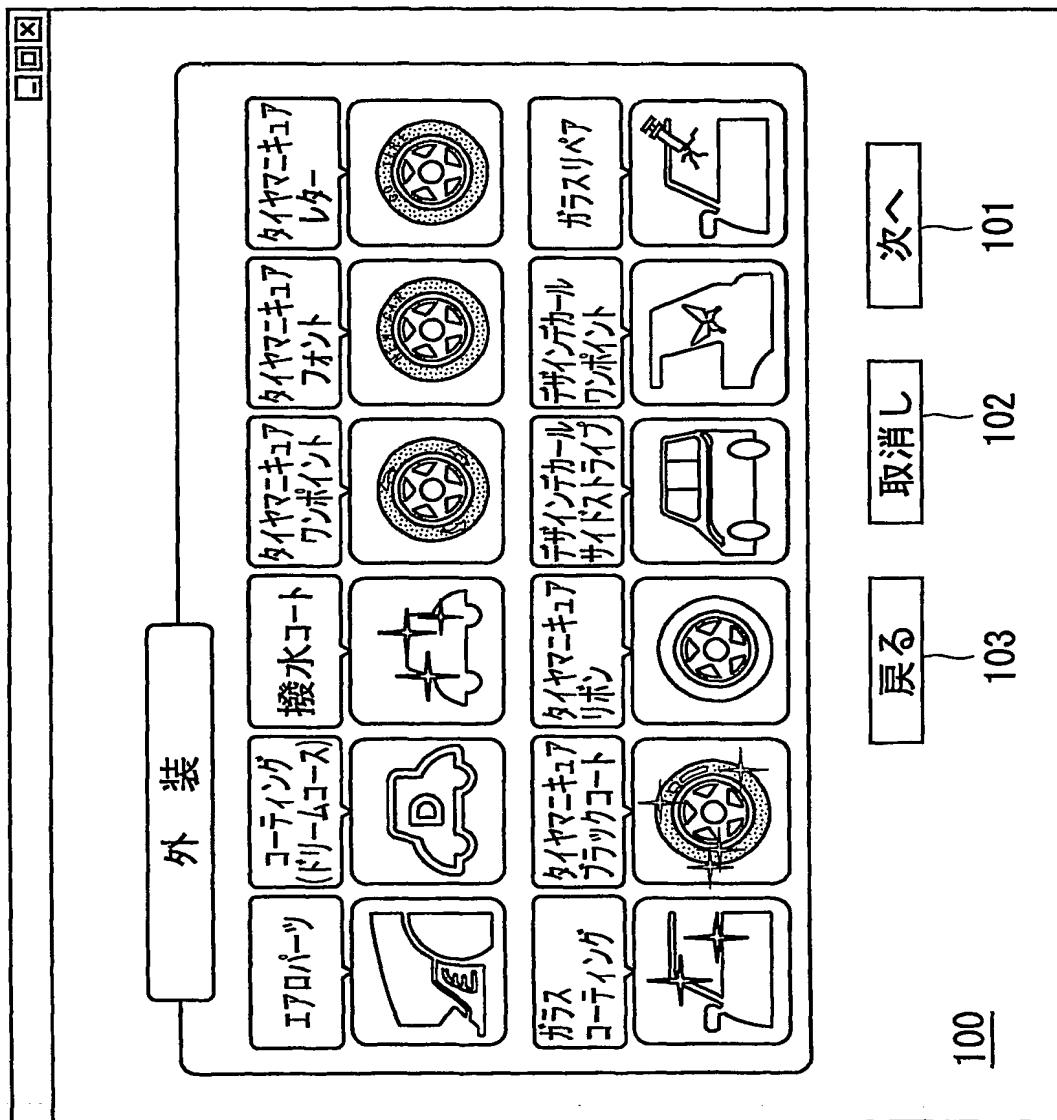
11/14

FIG. 11



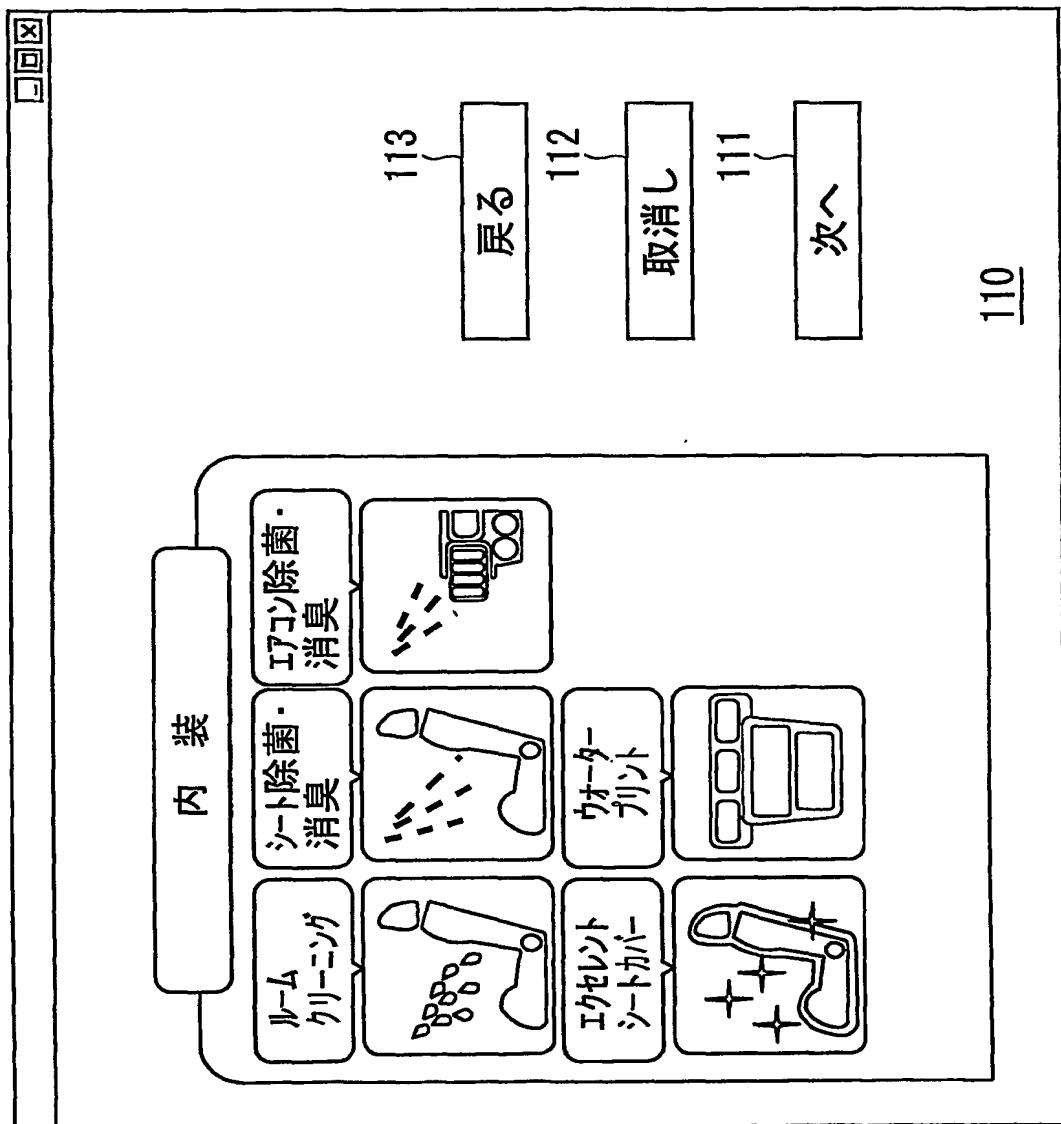
12/14

FIG. 12



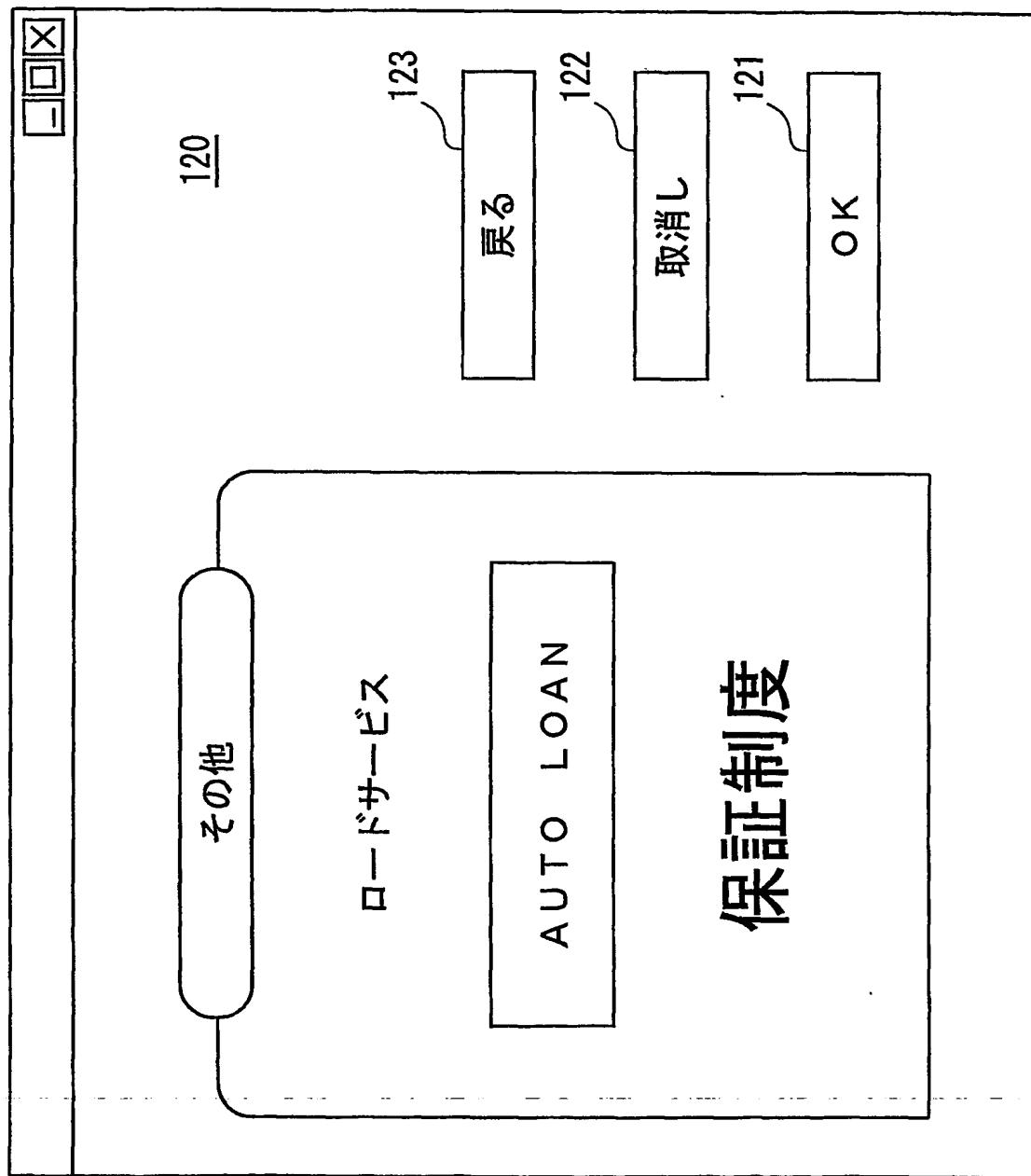
13/14

FIG. 13



14/14

FIG. 14



INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/JP03/07292

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER
Int.Cl⁷ G06F17/60

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)
Int.Cl⁷ G06F17/60Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched
Jitsuyo Shinan Koho 1922-1996 Toroku Jitsuyo Shinan Koho 1994-2003
Kokai Jitsuyo Shinan Koho 1971-2003 Jitsuyo Shinan Toroku Koho 1996-2003

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

| Category* | Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages | Relevant to claim No. |
|-----------|--|-----------------------|
| Y | JP 2002-109249 A (Bridgestone Corp.), 12 April, 2002 (12.04.02), Full text; all drawings (Family: none) | 1-8 |
| Y | JP 2001-297232 A (NEC Corp.), 26 October, 2001 (26.10.01), Full text; all drawings (Family: none) | 1-8 |
| Y | JP 2002-041979 A (Dainippon Printing Co., Ltd.), 08 February, 2002 (08.02.02), Full text; all drawings (Family: none) | 1-8 |

 Further documents are listed in the continuation of Box C. See patent family annex.

* Special categories of cited documents:
 "A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance
 "E" earlier document but published on or after the international filing date
 "L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)
 "O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means
 "P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed

"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention
 "X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone
 "Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art
 "&" document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search
07 July, 2003 (07.07.03)Date of mailing of the international search report
22 July, 2003 (22.07.03)Name and mailing address of the ISA/
Japanese Patent Office

Authorized officer

Facsimile No.

Telephone No.

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/JP03/07292

C (Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

| Category* | Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages | Relevant to claim No. |
|-----------|---|-----------------------|
| Y | Hideaki SAWANOBORI, "Zukai de Wakaru eCRM Marketing", JMA Management Center Inc., 01 May, 2000 (01.05.00), pages 124 to 125 | 5, 6 |

国際調査報告

国際出願番号 PCT/JP03/07292

A. 発明の属する分野の分類(国際特許分類(IPC))

Int. C17 G06F17/60

B. 調査を行った分野

調査を行った最小限資料(国際特許分類(IPC))

Int. C17 G06F17/60

最小限資料以外の資料で調査を行った分野に含まれるもの

| | |
|-------------|------------|
| 日本国実用新案公報 | 1922-1996年 |
| 日本国公開実用新案公報 | 1971-2003年 |
| 日本国登録実用新案公報 | 1994-2003年 |
| 日本国実用新案登録公報 | 1996-2003年 |

国際調査で使用した電子データベース(データベースの名称、調査に使用した用語)

C. 関連すると認められる文献

| 引用文献の カテゴリー* | 引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示 | 関連する 請求の範囲の番号 |
|-----------------|---|------------------|
| Y | JP 2002-109249 A (株式会社ブリヂストン) 2002.04.12, 全文, 全図 (ファミリーなし) | 1-8 |
| Y | JP 2001-297232 A (日本電気株式会社) 2001.10.26, 全文, 全図 (ファミリーなし) | 1-8 |
| Y | JP 2002-041979 A (大日本印刷株式会社) 2002.02.08, 全文, 全図 (ファミリーなし) | 1-8 |

 C欄の続きにも文献が列挙されている。 パテントファミリーに関する別紙を参照。

* 引用文献のカテゴリー

- 「A」特に関連のある文献ではなく、一般的技術水準を示すもの
- 「E」国際出願日前の出願または特許であるが、国際出願日以後に公表されたもの
- 「L」優先権主張に疑義を提起する文献又は他の文献の発行日若しくは他の特別な理由を確立するために引用する文献(理由を付す)
- 「O」口頭による開示、使用、展示等に言及する文献
- 「P」国際出願日前で、かつ優先権の主張の基礎となる出願

の日の後に公表された文献

「T」国際出願日又は優先日後に公表された文献であって出願と矛盾するものではなく、発明の原理又は理論の理解のために引用するもの

「X」特に関連のある文献であって、当該文献のみで発明の新規性又は進歩性がないと考えられるもの

「Y」特に関連のある文献であって、当該文献と他の1以上の文献との、当業者にとって自明である組合せによって進歩性がないと考えられるもの

「&」同一パテントファミリー文献

国際調査を完了した日

07.07.03

国際調査報告の発送日

22.07.03

国際調査機関の名称及びあて先

日本国特許庁 (ISA/JP)

郵便番号 100-8915

東京都千代田区霞が関三丁目4番3号

特許庁審査官(権限のある職員)

谷口 信行

5 L 9467



電話番号 03-3581-1101 内線 3560

| C (続き) 関連すると認められる文献 | | 関連する 請求の範囲の番号 |
|---------------------|--|------------------|
| 引用文献の カテゴリー* | 引用文献名 及び一部の箇所が関連するときは、その関連する箇所の表示 | |
| Y | 沢登秀明, 図解でわかるeCRMマーケティング; 日本能率協会マネジメントセンター, 2000. 05. 01, pp. 124-125 | 5, 6 |